

Política de Privacidad de FixGo

Última actualización: 31 de julio de 2026

Esta Política de Privacidad explica cómo FixGo recopila, usa, conserva, comparte y protege los datos personales de pasajeros, conductores y demás usuarios de la aplicación móvil, el sitio web y los canales de soporte asociados.

FixGo redacta este documento con base en el marco jurídico venezolano aplicable en materia de privacidad, comunicaciones, mensajes de datos, firmas electrónicas y delitos informáticos. Antes de su publicación definitiva, debe completarse con la razón social, el RIF, el domicilio y cualquier otro dato de identificación del responsable del servicio.

1. Alcance de esta política

Esta política aplica a:

- usuarios pasajeros
- conductores registrados o postulantes
- personas que visitan el sitio web
- personas que usan el formulario de soporte, contacto o atención al cliente
- cualquier persona que reciba comunicaciones electrónicas de FixGo

2. Responsable del tratamiento

El responsable del tratamiento es la persona natural o jurídica titular de la plataforma FixGo.

Para efectos de la versión de publicación, FixGo debe indicar de forma visible:

- razón social o nombre completo del titular
- RIF o identificación fiscal aplicable
- domicilio o dirección de contacto
- correo electrónico de soporte o privacidad

Mientras no exista un correo exclusivo para privacidad, FixGo puede atender estas solicitudes a través de `soporte@fixgo.com`.

3. Información que recopilamos

FixGo procura limitar la recolección a los datos necesarios para prestar el servicio y cumplir con obligaciones legales, contractuales y de seguridad.

3.1. Información que usted proporciona

Podemos recopilar, según el tipo de usuario:

- nombre y apellido
- número de teléfono
- correo electrónico
- fotografía de perfil
- información de facturación o referencia de pago
- mensajes enviados al soporte
- datos de la cuenta y preferencias básicas

3.2. Información adicional para conductores

Cuando una persona se registra como conductor, FixGo puede solicitar datos adicionales necesarios para la habilitación y la verificación del servicio, como:

- datos del vehículo
- licencia de conducir
- certificado médico o documentos de aptitud
- constancias o verificaciones de seguridad que resulten legalmente procedentes

Si algún documento o antecedente adicional se solicita por razones de seguridad, habilitación o cumplimiento normativo, FixGo lo hará de forma limitada, proporcional y con la base legal correspondiente.

3.3. Datos de ubicación

La ubicación es un dato esencial para el funcionamiento de FixGo.

- Pasajeros: FixGo recopila ubicación precisa o aproximada cuando la aplicación está en primer plano y se requiere para solicitar, coordinar o seguir un servicio.
- Conductores: FixGo puede recopilar ubicación precisa o aproximada en segundo plano mientras el conductor esté conectado, disponible o en servicio, porque esa información es necesaria para asignar viajes, calcular distancias, estimar tiempos, dar seguimiento al trayecto y mejorar la seguridad del servicio.

FixGo no utilizará la ubicación para fines ajenos a la prestación del servicio sin una base legal y un consentimiento adecuados, cuando este sea exigible.

3.4. Datos técnicos y de uso

FixGo también puede recopilar:

- dirección IP
- modelo del dispositivo
- sistema operativo
- identificadores técnicos del dispositivo
- registros de actividad y errores
- información sobre el uso de la app y del sitio web
- preferencias técnicas, como el tema visual o configuraciones guardadas localmente

3.5. Comunicaciones y soporte

FixGo puede conservar:

- mensajes enviados al soporte
- respuestas a tickets
- notificaciones de servicio
- confirmaciones, recibos o avisos relacionados con viajes, pagos o incidencias

4. Finalidades del tratamiento

FixGo utiliza los datos personales para:

- crear y administrar cuentas de usuario
- verificar identidad y prevenir fraudes
- conectar pasajeros con conductores cercanos
- coordinar recogidas, recorridos y destinos
- calcular tarifas, tiempos y distancias
- procesar pagos y emitir comprobantes
- prestar soporte técnico y atención al cliente
- cumplir requerimientos legales o judiciales
- proteger la seguridad de pasajeros, conductores y de la plataforma
- mejorar la funcionalidad, estabilidad y experiencia de uso
- enviar comunicaciones operativas sobre el servicio

FixGo no vende datos personales como mercancía ni autoriza usos incompatibles con la finalidad para la que fueron obtenidos.

5. Base legal y fundamento venezolano

El tratamiento de datos en FixGo se apoya en el marco jurídico venezolano aplicable y, en particular, en los siguientes principios:

- consentimiento del titular cuando la ley lo exige
- necesidad del dato para la prestación del servicio contratado
- cumplimiento de obligaciones legales, regulatorias o judiciales
- protección de la seguridad, la integridad y el funcionamiento de la plataforma
- respeto al honor, la vida privada, la intimidad, la confidencialidad y la reputación de los usuarios

5.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

FixGo se alinea con:

- el derecho de toda persona a acceder a la información y a los datos que sobre sí misma consten en registros oficiales o privados, así como a conocer su uso y finalidad, y a solicitar su actualización, rectificación o destrucción cuando corresponda
- la garantía del secreto e inviolabilidad de las comunicaciones privadas
- el derecho a la protección del honor, la vida privada, la intimidad, la propia imagen, la confidencialidad y la reputación

5.2. Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas

Esta ley es relevante para FixGo porque reconoce la eficacia jurídica de los mensajes de datos y de las firmas electrónicas, y además exige que la recopilación y uso de datos personales respete la privacidad, la intimidad y la confidencialidad del titular.

En particular, FixGo toma en cuenta que:

- los mensajes de datos pueden tener valor jurídico y probatorio
- el consentimiento del titular es importante para el tratamiento de bases de datos y la transferencia de información personal, salvo los supuestos legales aplicables
- el usuario puede optar por recibir o no ciertos mensajes periódicos de carácter informativo o promocional, cuando no sean indispensables para el servicio

5.3. Ley sobre Protección a la Privacidad de las Comunicaciones

FixGo reconoce que las comunicaciones privadas están protegidas por la ley venezolana y que su privacidad, confidencialidad, inviolabilidad y secreto no pueden ser desconocidos por terceros, salvo los supuestos previstos por la ley y mediante los controles legales correspondientes.

5.4. Ley Especial contra los Delitos Informáticos

FixGo toma en cuenta que el acceso, uso, modificación, interceptación o revelación no autorizada de datos personales y comunicaciones puede constituir un hecho ilícito en Venezuela.

Por ello, FixGo adopta medidas para evitar:

- la apropiación indebida de información personal
- la interceptación de comunicaciones o mensajes de datos
- la difusión no autorizada de datos o contenidos personales

5.5. Ley de Tecnología de Información

En cuanto resulte aplicable, FixGo también considera el marco que reconoce el carácter confidencial y privado de la información sobre la vida privada e intimidad de las personas, así como la protección de los datos personales almacenados en archivos, registros y bases de datos electrónicas.

6. Cómo compartimos la información

FixGo no vende datos personales. Sin embargo, puede compartir cierta información en estos supuestos:

6.1. Entre pasajeros y conductores

Para ejecutar correctamente un viaje o servicio, FixGo puede compartir entre las partes la información mínima necesaria, por ejemplo:

- nombre del pasajero
- ubicación de recogida
- destino
- nombre del conductor
- fotografía de perfil
- modelo y placa del vehículo
- ubicación en tiempo real del conductor durante el servicio

6.2. Con proveedores que ayudan a operar el servicio

FixGo puede compartir datos con terceros que actúan como encargados o proveedores del servicio, por ejemplo:

- pasarelas de pago
- servicios de mensajería o notificación
- alojamiento o infraestructura tecnológica
- herramientas de soporte
- mapas, geolocalización o validación técnica

En esos casos, FixGo exigirá que los terceros usen los datos solo para la finalidad contratada y con deberes de confidencialidad y seguridad compatibles con esta política.

6.3. Por obligación legal o de seguridad

FixGo puede revelar información cuando:

- exista requerimiento de autoridad competente
- se trate de una orden judicial o administrativa válida
- sea necesario para proteger derechos, seguridad o integridad de usuarios, conductores o de FixGo
- sea necesario para investigar fraude, abuso o uso indebido de la plataforma

6.4. Operaciones corporativas

Si FixGo llegara a reorganizar, vender o fusionar parte de sus operaciones, la información podrá transferirse como parte de esa operación, siempre bajo compromisos de confidencialidad y con respeto a esta política y a la normativa aplicable.

7. Ubicación y seguimiento

La ubicación es un componente operativo del servicio y FixGo la trata con especial cuidado.

- La ubicación de pasajeros se utiliza para facilitar la solicitud, recogida, seguimiento y finalización del servicio.
- La ubicación de conductores se utiliza para asignación de viajes, navegación, estimación de tarifas, seguimiento operativo y seguridad.
- FixGo no debe usar la ubicación para vigilancia ajena al servicio ni para finalidades incompatibles con la expectativa razonable del usuario.

Si un usuario desactiva los permisos necesarios, FixGo puede limitar o impedir el uso de ciertas funciones que dependen de la geolocalización.

8. Conservación de los datos

FixGo conservará los datos personales durante el tiempo necesario para:

- prestar el servicio
- mantener la cuenta activa
- resolver incidencias o reclamos
- cumplir obligaciones contables, contractuales, tributarias o judiciales
- ejercer o defender derechos frente a reclamaciones

Cuando los datos ya no sean necesarios, FixGo podrá eliminarlos, anonimizarlos o bloquearlos, según corresponda y en la medida permitida por la ley.

9. Derechos de los titulares

De acuerdo con el marco constitucional venezolano y las leyes aplicables, el titular de los datos puede solicitar, cuando proceda:

- acceso a la información que FixGo conserva sobre él o ella
- conocimiento del uso y la finalidad de esos datos
- actualización de datos erróneos o desactualizados
- rectificación de información incorrecta
- destrucción o supresión de datos que afecten ilegítimamente sus derechos
- revocatoria de consentimientos otorgados para usos que no sean indispensables para el servicio o para el cumplimiento de la ley

Para ejercer estos derechos, el usuario puede escribir a `soporte@fixgo.com` indicando:

- nombre completo
- medio de contacto
- tipo de solicitud
- información o cuenta relacionada
- documento o referencia que permita identificar al titular, si es necesario

FixGo procurará responder en un plazo razonable y de conformidad con las obligaciones legales aplicables.

10. Comunicaciones electrónicas

Las notificaciones, confirmaciones, recibos y demás mensajes enviados por FixGo pueden tener naturaleza de mensajes de datos. En consecuencia, FixGo reconoce que esas comunicaciones pueden producir efectos jurídicos y probatorios en los términos previstos por la ley venezolana.

El usuario puede optar por no recibir comunicaciones promocionales o informativas que no sean necesarias para la prestación del servicio, sin que ello afecte las comunicaciones operativas indispensables.

11. Seguridad de los datos

FixGo aplica medidas administrativas, técnicas y físicas razonables para proteger la información personal frente a:

- acceso no autorizado
- uso indebido
- pérdida
- alteración
- divulgación no autorizada
- destrucción accidental o ilícita

Entre otras, FixGo puede usar:

- control de acceso por roles
- autenticación y limitación de privilegios
- registros de actividad
- copias de respaldo
- medidas de cifrado o protección equivalente cuando sea posible
- revisión periódica de configuraciones y permisos

Ningún sistema es completamente infalible, por lo que FixGo no puede garantizar seguridad absoluta; sin embargo, se compromete a actuar con diligencia razonable para reducir riesgos y atender incidentes.

12. Menores de edad

FixGo no está dirigida a menores de edad sin la intervención o autorización de su representante legal cuando dicha autorización sea exigible.

Si FixGo advierte que se han registrado datos de un menor sin la base legal correspondiente, podrá suspender la cuenta, restringir el tratamiento y adoptar las medidas necesarias para corregir la situación.

13. Cambios a esta política

FixGo puede actualizar esta política cuando:

- cambien sus operaciones
- se incorporen nuevas funciones
- haya cambios legales o regulatorios
- se refuercen medidas de seguridad o privacidad

Cuando los cambios sean relevantes, FixGo podrá mostrar el aviso dentro de la app, en el sitio web o por otro medio razonable. El uso continuado del servicio después de la actualización se entenderá como aceptación de la versión vigente, en la medida permitida por la ley.

14. Contacto

Para consultas, solicitudes de derechos o dudas sobre esta política, el canal de contacto disponible es:

- Correo de soporte: `soporte@fixgo.com`

Si FixGo habilita en el futuro un correo específico para privacidad o un domicilio legal distinto, ese dato deberá incorporarse en esta misma sección.

15. Marco legal venezolano de referencia

Esta política se redacta tomando como referencia, entre otras, las siguientes normas venezolanas:

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, artículos 28, 48 y 60
- Ley sobre Protección a la Privacidad de las Comunicaciones, artículos 1 al 4
- Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, artículos 4, 5, 7, 9, 14 y 52
- Ley Especial contra los Delitos Informáticos, artículos 1, 20, 21 y 22
- Ley de Tecnología de Información, artículos 66 y 67, en lo aplicable

> Nota: este documento es una base documental y debe revisarse antes de su publicación oficial para ajustarlo a la razón social, los canales de contacto definitivos y cualquier requisito adicional de

cumplimiento.